

# IN FOR — ME

ANUAL



# Mensaje de Gustavo Cantú

Me complace compartir con todos ustedes los resultados sobresalientes que hemos alcanzado durante el último año en **Seguros Monterrey New York Life**. En un entorno empresarial cada vez más desafiante, nuestro equipo ha demostrado una dedicación excepcional y un enfoque implacable en la excelencia.

Es un honor informar que hemos logrado un crecimiento significativo en nuestras ventas durante el último año, reflejando nuestro compromiso constante con la innovación, la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes. Nuestra sólida cartera de productos y la capacidad para adaptarnos a las cambiantes necesidades del mercado han sido clave para este éxito.

La dedicación de nuestro talentoso equipo a nuestro propósito de Proteger Mejor® ha sido fundamental para superar los obstáculos y aprovechar las oportunidades emergentes. Nuestros colaboradores y Fuerza de Ventas han trabajado incansablemente para brindar soluciones de seguros que no solo cumplan, sino que superen las expectativas de nuestros clientes.

Además de nuestro enfoque en el crecimiento de las ventas, hemos implementado iniciativas estratégicas para fortalecer aún más la posición de **Seguros Monterrey New York Life** en el mercado. La tecnología de vanguardia, la mejora continua de procesos y la expansión de nuestra presencia geográfica han sido pilares fundamentales en nuestra estrategia.

Mientras celebramos estos logros, reconocemos que la excelencia en el servicio al cliente es la piedra angular de nuestro éxito continuo. Nos comprometemos a seguir mejorando y brindando soluciones innovadoras que no solo aseguren a nuestros clientes, sino que también establezcan estándares más altos en la industria de seguros.

Agradezco sinceramente la dedicación de nuestra Fuerza de Ventas, la mejor del mercado\*, y nuestros colaboradores. Miramos hacia el futuro con optimismo y confianza, listos para enfrentar nuevos desafíos y oportunidades emocionantes.

Gracias por ser parte integral de la familia **Seguros Monterrey New York Life**. Juntos, construiremos un futuro en el que la tranquilidad de las y los mexicanos está asegurada a través de los valores y el trabajo continuo.



**Gustavo Cantú Durán**

Presidente y Director General de  
Seguros Monterrey New York Life

\*Conforme a los reconocimientos recibidos en 2023



# Resumen ejecutivo

El 2023 fue un año de grandes resultados para la compañía y uno en el que implementamos innovaciones para nuestros clientes.

Nuestro enfoque en el cliente y nuestro servicio premier es reconocido con uno de los más altos Índices de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), de 9.05\*

Somos uno de los mejores lugares para trabajar en el país, con una comunidad de **12,630 profesionales compuestos por 1,687 colaboradores y 10,943 miembros de nuestra Fuerza de Ventas**, la mejor del país\*\*, nos esforzamos día con día en **Proteger Mejor®** a las familias en México.

\*IDATU- Acorde al Buró de Entidades Financieras de la CONDUSEF



## SMNYL Clientes

**Mi SMNYL Clientes** redefine la experiencia digital de **Seguros Monterrey New York Life**, permitiendo a nuestros asegurados acceder fácilmente a información crucial sobre sus pólizas. **Disponible en la app y la página web.**



## Reconocidos por la CONDUSEF

La única aseguradora que cuenta con una certificación por un producto con perspectiva de género, **Vida Mujer.**



## Nuestras ventas nuevas crecieron un 15% en 2023

Aseguramos a más de 2 millones de mexicanos **Tenemos reservas por más de 119 mil 481 millones de pesos**, 3% más que el año pasado. **Nuestras primas totales** para el 2023 sumaron más de **38 mil millones de pesos.**



## Market Share\*\*\*

**5to lugar en Vida Individual** con **11.0%** de participación de mercado

**3er lugar en Gastos Médicos Mayores** con **12.1%** de participación de mercado

**Somos la empresa #1 por pólizas de Vida Individual distribuidas por asesores**

\*\*Conforme a los reconocimientos recibidos en 2023

\*\*\*Fuente: Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.



# Aseguramos tu tranquilidad a través de nuestra solidez financiera

En 2023 alcanzamos logros financieros notables, reflejando nuestra solidez y compromiso con el crecimiento y tranquilidad de nuestros clientes y sus seres queridos.

Seguros Monterrey New York Life opera con un margen de solvencia

# 281%

superior a lo requerido

En 2023 nuestras ventas nuevas crecieron **15%**



Aseguramos a más de 2 millones de personas

Nuestras primas totales llegaron a más **\$38 mil 611 millones de pesos**

Nuestras reservas alcanzan más de **119 mil 481 millones de pesos**  
3% más que el año pasado

AM Best nos otorgó la calificación

# mxAAA

reconociendo nuestra estabilidad financiera, la más alta de Latinoamérica.

Mostramos un fuerte  
compromiso con nuestros  
clientes en todo momento

Cumplimos nuestras  
promesas, soportados en  
nuestros valores, nuestra  
solidez financiera y en  
nuestra ética, brindando  
protección a nuestros más  
**de 2 millones de asegurados,**  
que confían en que  
estaremos ahí, para ellos,  
siempre.

En 2023 pagamos más de

 **\$12 mil  
millones  
de pesos**

en todos nuestros ramos,  
cubriendo casi el

**100% de nuestros  
reclamos**

## Pago en siniestros 2023



Vida Individual  
**2,481,541,724  
de pesos**



Vida Grupo  
**718,309,165  
de pesos**



Gastos Médicos  
Individual  
**6,058,999,044  
de pesos**



Gastos Médicos  
Colectivo  
**3,025,669,825  
de pesos**

# Optimizamos nuestras herramientas para dar el mejor servicio



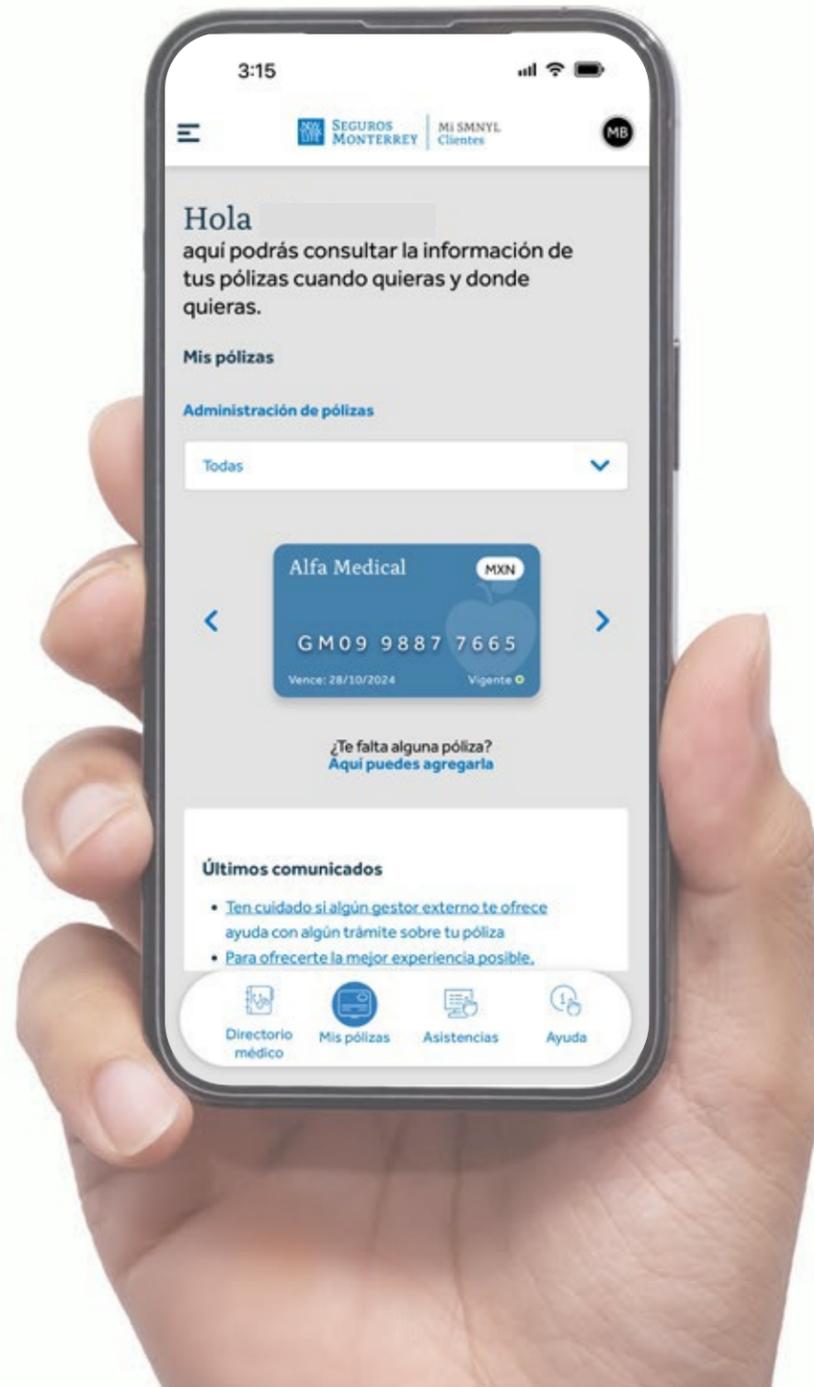
En nuestra búsqueda constante de la excelencia, optimizamos nuestras herramientas para ofrecer un servicio con los más altos estándares de la industria.

La eficiencia y calidez son nuestras prioridades, garantizando a nuestros clientes la mejor experiencia en cada interacción.

## NUESTRAS HERRAMIENTAS

# Mi SMNYL Clientes

**Mi SMNYL Clientes** redefine la experiencia digital de **Seguros Monterrey New York Life**, permitiendo a nuestros asegurados acceder fácilmente a información crucial sobre sus pólizas.



**Disponible las 24 horas a través de la app o página web**, ofrece acceso instantáneo a detalles de cobertura, datos de asegurados, beneficiarios, descarga de pólizas y estados de cuenta.



**Mi SMNYL Clientes** ofrece acceso, para nuestros asegurados de gastos médicos mayores, a un directorio médico donde pueden buscar proveedores médicos en convenio cerca de su localidad.



Con más de 30 mil registros al cierre de 2023, seguimos fortaleciendo la relación con nuestros clientes y cumpliendo nuestro propósito de **Proteger Mejor®** a las familias en México.

# Las mejores SOLU CIO NES

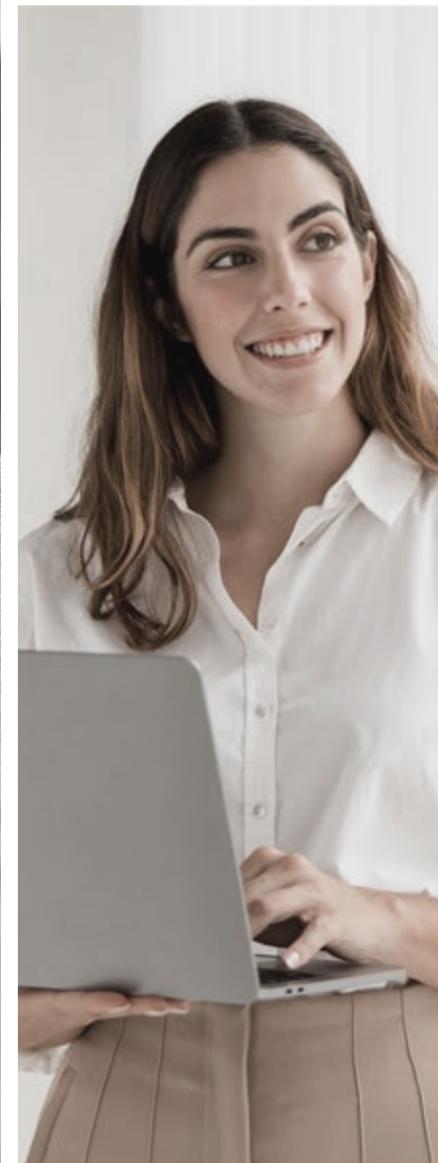
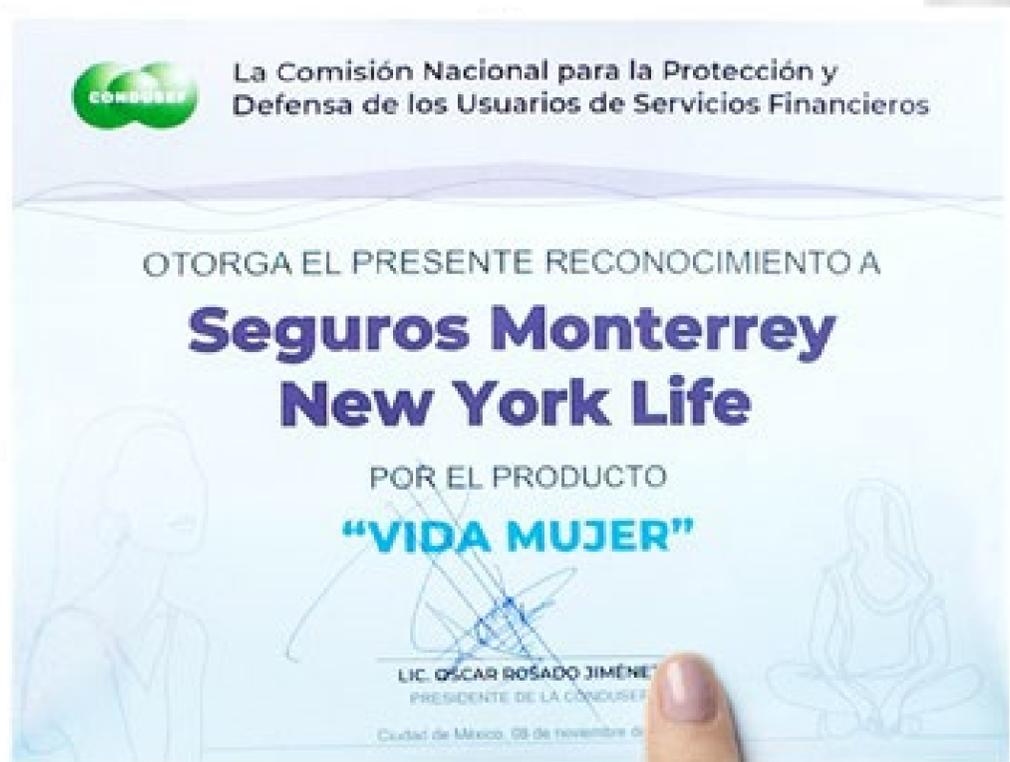
para todas las etapas de tu vida



**Presentamos soluciones de vida innovadoras** que van más allá de la protección financiera, adaptándonos a las necesidades cambiantes de nuestros asegurados, en el presente y en el futuro.

SOLUCIONES INNOVADORAS

# Vida Mujer



En **Seguros Monterrey New York Life** reconocemos los desafíos diarios que enfrentan las mujeres. Con **Vida Mujer**, buscamos ofrecer a todas ellas una herramienta de ahorro accesible para brindar protección a ellas y a sus seres queridos. Este plan no solo asegura su bienestar futuro, sino que también les proporciona recursos para alcanzar sus metas.

Nos enorgullece haber sido reconocidos por la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** por este producto pensado en la perspectiva de género.

SOLUCIONES INNOVADORAS

# Retiro

Preocupados por mejorar las condiciones del retiro de los mexicanos, durante 2023 hicimos ajustes en nuestra oferta de valor para contar con productos sólidos y atractivos que permitieran que más mexicanos comenzaran su ahorro para el retiro en edades tempranas. Teniendo como resultados que:

**20,817** mexicanos iniciaron su plan de retiro con SMNYL

Se recibieron más de **1,770 millones de pesos** en contribuciones para el retiro

**35 años** es el promedio de edad de los nuevos clientes



Durante el año que reportamos, **1,322** clientes llegaron a su retiro

Y se les entregaron fondos por **más de 120 millones de pesos**

Somos

**5to lugar\*** en Vida Individual con 11.0% del mercado

Total de prima emitida

**Vida Individual**  
24,167,368,789 de pesos

**Vida Grupo**  
640,686,264 de pesos

\*Fuente: Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.

# Protegemos tu salud, en todo momento

---



Ofrecemos coberturas que te permitirán contar con una buena atención médica sin descapitalizarte, priorizamos el bienestar de nuestros clientes con productos diseñados para sus necesidades específicas.

# Los 10 casos de mayor impacto económico

Nuestras coberturas te permiten contar con una buena atención médica priorizando tu bienestar.

Somos 3er lugar\* en Gastos Médicos Mayores con 12.1% participación de mercado

- Incluimos nuevas coberturas como:
- Cámara hiperbárica
  - Tratamiento con células madre
  - Nuevo procedimiento en cirugía robótica: histerectomía



## Hemos incorporado mejoras a nuestras coberturas como:

-  La Suma Asegurada de prótesis se incrementó de \$500,000 a \$700,000.00
-  Se incrementó la Suma Asegurada de circuncisión a \$5,000.00
-  Se añadieron estudios genómicos y cirugía bariátrica
-  Incrementamos la Suma Asegurada básica a \$140,000,000.00
-  Se actualizaron los Deducibles en Exceso, permitiendo el cambio en deducible básico a \$38,000.00 y \$53,000.00 pesos.

\*Fuente: Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.



# Grupo y Colectivo

En   
2023

la Prima emitida fue  
por más de:

4 mil 80 millones  
de pesos

y pagamos siniestros  
por más de:

3 mil 743 millones  
de pesos

Nuestro propósito es Proteger Mejor<sup>®</sup>  
y nuestra estrategia se enfoca en lograrlo

sustentablemente  
esa es nuestra  ProMeSa

# En SMNYL la sustentabilidad es inherente a nuestro negocio

Lo que nos hace permanecer en el largo plazo y estar ahí para nuestros asegurados, siempre guiados por **nuestros valores de Integridad, Humanidad y Humildad**, que apoyan nuestra solidez financiera y dan confianza de que cumpliremos todas y cada una de nuestras promesas, siempre.

Nuestros fundamentos de sustentabilidad están alineados a nuestros objetivos y valores, reforzando nuestro compromiso firme y ético de atender los requerimientos de nuestros grupos de interés, la regulación vigente y las diferentes iniciativas en curso. Nuestros esfuerzos giran alrededor de seis diferentes aspectos:



**Nuestro talento**



**Nuestra comunidad**



**Nuestros asegurados**



**Nuestro enfoque  
en las inversiones**



**Nuestro medio  
ambiente**



**Nuestro gobierno  
corporativo**

Nuestras acciones de sustentabilidad se benefician y se alinean con la experiencia y mejores prácticas de New York Life.



**Entender la sustentabilidad a largo plazo de las empresas y proyectos es parte fundamental del proceso de inversiones de Seguros Monterrey New York Life.** SMNYL también considera los factores **Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG)** junto con los factores financieros tradicionales como elementos clave para comprender el perfil de riesgo de las inversiones que realiza en títulos de deuda pública. Para promover este compromiso, como miembro del Consejo Mexicano para la Inversión Sostenible (CMFS), **el equipo de análisis crediticio de SMNYL participa en talleres y conferencias sobre tendencias de inversión sustentable, mejores prácticas y desarrollos recientes.**

- Los informes de análisis crediticio para las inversiones en deuda pública ahora consideran formalmente los factores ASG junto con las métricas financieras tradicionales.
- **El equipo de análisis crediticio de SMNYL y el Presidente del Comité de Crédito obtuvieron el Certificado en Inversión ASG por el CFA Institute o la certificación CESGA (Certified ESG Analyst) por la Federación Europea de Sociedades de Analistas Financieros (EFFAS).**
- Las inversiones de SMNYL en valores registrados como etiquetados en las bolsas locales (ya sean verdes, sociales, sustentables o vinculados a la sustentabilidad) ascendieron a US \$170 millones al cierre de 2023.

**En SMNYL, creemos que la sustentabilidad ambiental es un proceso de mejora continua.**

Con ese fin en mente, nos hemos esforzado por utilizar los recursos en nuestro negocio de manera responsable, siguiendo protocolos de reducción de uso de papel, manejo y separación de residuos, reciclaje de equipo de tecnología y el cumplimiento con estándares ambientales en nuestros edificios de la Ciudad de México y Guadalajara.

En cumplimiento con la regulación tenemos un **gobierno corporativo sólido y fortalecido** con una estructura de administración integral de riesgos y un modelo de tres líneas de defensa, que garantizan operar en un ambiente de control con un adecuado manejo del riesgo.

**Somos una de las empresas más éticas en el país**, en donde el tono de nuestra cultura organizacional se define desde el más alto liderazgo de la compañía respaldado por nuestras políticas y procesos y la estructura de nuestro programa de ética y cumplimiento, destacando nuestro código de conducta, nuestras políticas anticorrupción, políticas de prevención de acoso y discriminación, teniendo los canales adecuados para denuncias.



Tenemos el mejor  
talento y 

---

trabajamos día  
con día para  
desarrollarlo

# Talento en SMNYL

■ Mujeres ■ Hombres



**10,465**  
asesores  
on roll



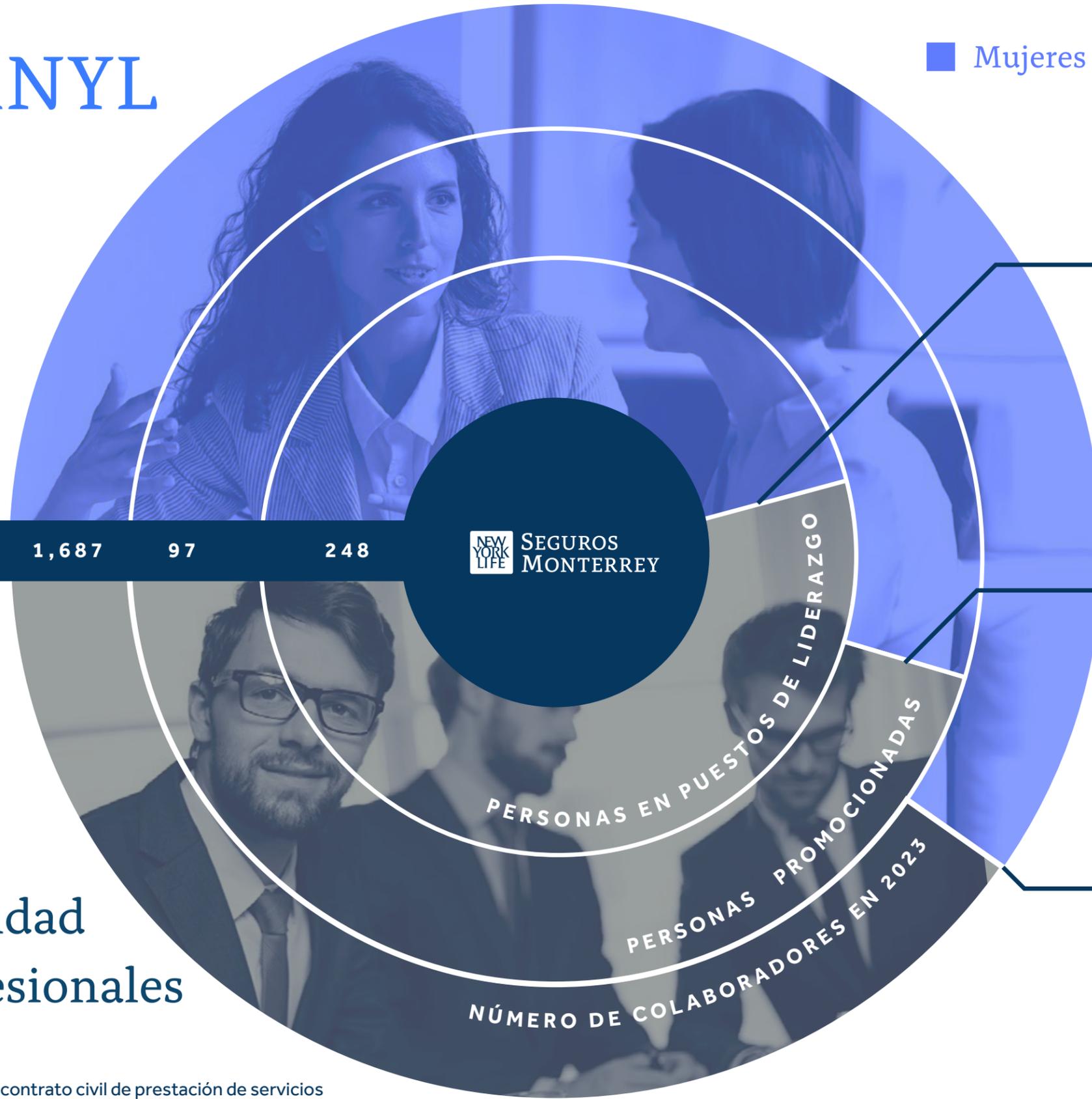
**1,687**  
colaboradores

1,687 97 248



**478**  
Promotores\*  
y managers  
de líneas personales  
y agencia

Formamos una comunidad  
de **12,630** profesionales



\*Representantes de la sociedad civil con la que SMNYL tiene un contrato civil de prestación de servicios

**Nuestra Fuerza de Ventas\***, la mejor del país, marcan la diferencia en la vida de nuestros asegurados con su acompañamiento cercano y personalizado.

**Cerramos 2023 con:**



**2,560**  
nuevos asesores



**3,778**  
asesores proactivos



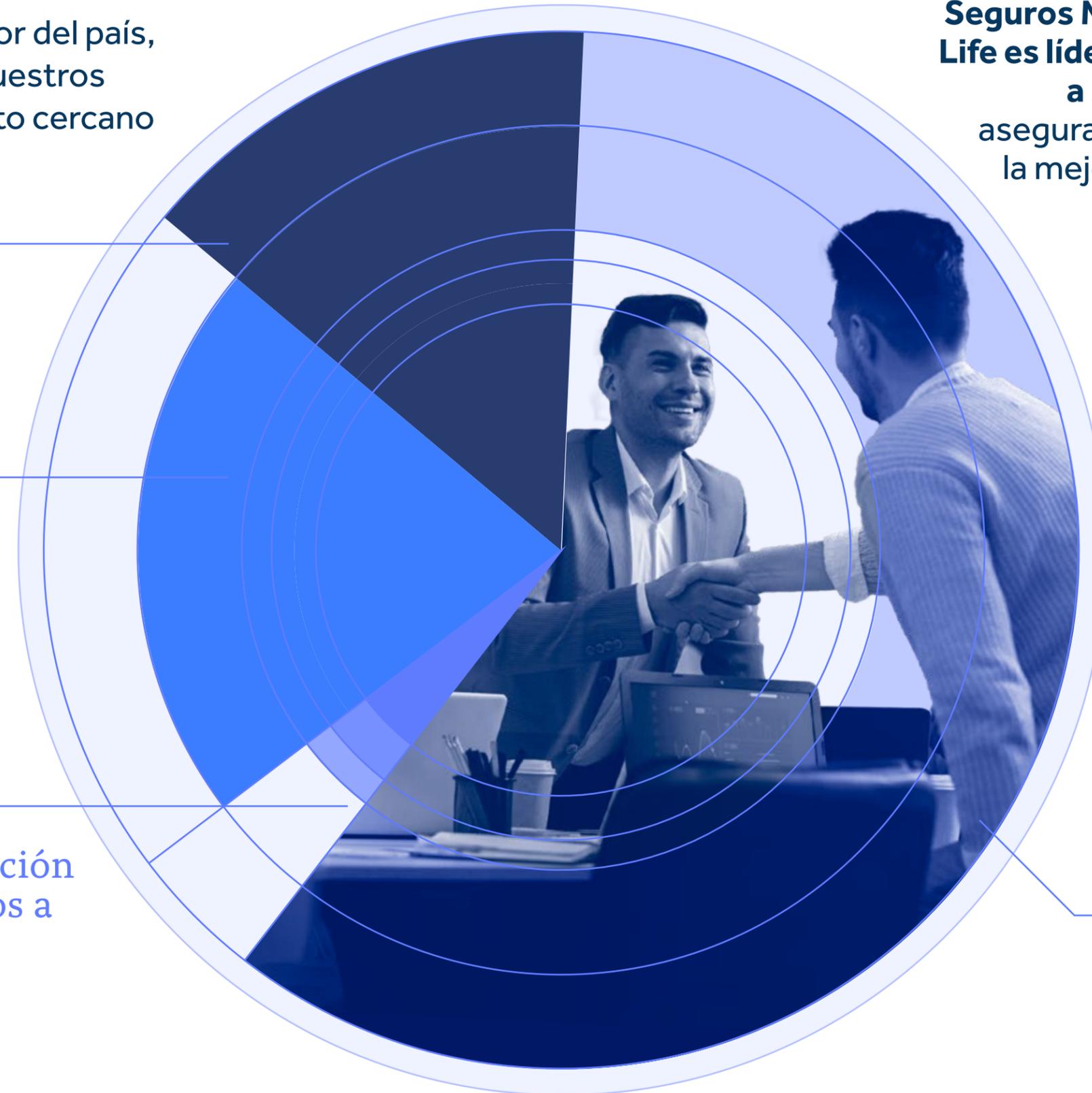
**662**

asesores son parte de la  
Million Dollar Round Table:

#1 en número  
de miembros en  
Latinoamérica

#6 en retención  
de miembros a  
nivel global

Somos la #33 en  
miembros globales



**Seguros Monterrey New York Life es líder en entrenamiento a su Fuerza de Ventas** asegurando así que provean la mejor atención, cuidado y guía personalizada a nuestros clientes.



**10,465**  
asesores on roll

\*Conforme a los reconocimientos recibidos en 2023, disponibles en la página 26 de este informe



## Nos comprometemos con el desarrollo de nuestros colaboradores:



En junio de 2023, se levantó el **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación** de nuestras direcciones ejecutivas. A partir de este hito, se inició la planificación del programa de capacitación "**Soy Líder con Sentido**", lanzado en 2024.



En colaboración con las áreas **Comerciales y de Operaciones**, se desarrolló el programa "**Conoce SMNYL**", un enfoque integral para el conocimiento del negocio, lanzado en 2024.



**Además, se llevaron a cabo tres charlas de Experiencias de Liderazgo a lo largo del año.** Estas iniciativas reflejan un enfoque integral en el desarrollo de habilidades y experiencias de liderazgo dentro de la organización.



Nos motiva  
el crear un ambiente sano  
de trabajo, en todo sentido



# La diversidad nos incluye a todos y nos hace un mejor lugar para trabajar

Durante el **2023** consolidamos nuestro **programa de Diversidad, Equidad e Inclusión.**

Con una entusiasta participación de nuestros colaboradores realizamos el tercer **Summit Anual de Diversidad, Equidad e Inclusión.**



Aumentamos en

# 129%

la participación de nuestros colaboradores en nuestro programa de Diversidad



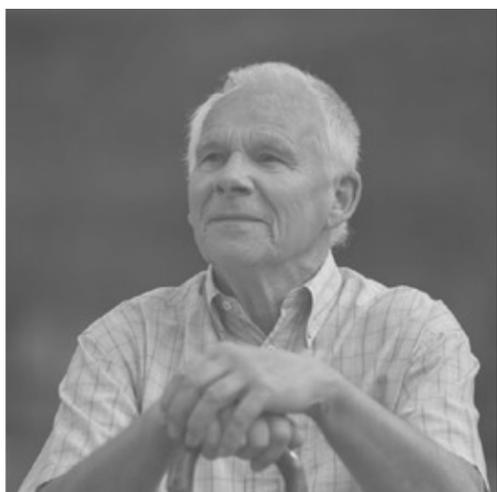
Programa de  
Diversidad, Equidad  
e Inclusión

# 5 pláticas 1 taller 1 conferencia

**Durante 3 días** en nuestro Summit Anual de Diversidad, Equidad e Inclusión.



**Summit**  
Diversidad, Equidad & Inclusión



# Nos enorgullece nuestra cultura organizacional



Esta cultura refleja lo que somos, una comunidad que disfruta venir a **trabajar en un ambiente de confianza y colaboración libre de toda discriminación.**



Nos respaldan nuestros valores de Integridad, Humanidad y Humildad, que nos llevan a hacer siempre lo correcto. **Contamos con una política robusta de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I),** y con un comité de DE&I consolidado con los siguientes **grupos de afinidad: de LGBTQ+ y aliados, Blue Generation, Líder Mujer y aliados.**



**Nuestros reconocimientos** avalan que somos uno de los mejores lugares para trabajar. Contamos con certificaciones por parte de **Great Place to Work, Human Rights Campaign por la Equidad, Employers For Youth, las empresas más éticas por la AMITAI y las 500 empresas contra la corrupción,** entre otros.



Estamos **certificados por la CONDUSEF como la primera empresa aseguradora que cuenta con un producto con perspectiva de género,** dedicado específicamente para atender las necesidades de la mujer, **Vida Mujer.**



**Nuestros protocolos de atención a Adultos Mayores** están siendo certificados por parte de la **CONDUSEF.**



SMNYL  
Wellness

En **Seguros Monterrey New York Life** promovemos el bienestar y balance de vida de los colaboradores a través de nuestro programa integral de Wellness centrado en 3 pilares fundamentales:



**Salud Física**



**Salud Emocional**



**Salud Financiera**



Somos  
líderes en  
la industria

---

# Seguimos con altas calificaciones dentro de los principales indicadores.



SMNYL se mantiene como un líder en servicio al cliente en México de acuerdo con la CONDUSEF, con una calificación IDATU de 9.05 al 3er trimestre del 2023.



Calificación más alta del mercado local de aaa.MX



#1 aseguradora en el ranking GPTW



Líder con el mayor número de mejores promotores.



MDRT  
Million Dollar  
Round Table

#1MDRT en Latinoamérica

#1 en porcentaje de retención de miembros global

#33 a nivel mundial en número de miembros



#1 para compañías con mejores programas anti corrupción, subiendo 30 lugares con respecto del 2022 y recibiendo 100 de 100 puntos.



Certificado con el estándar PCI\_DSS, que valida los controles para el procesamiento de crédito y de datos de tarjeta de débito.



Certificado para Inversiones y procesos de tesorería con ISO\_9001



Por tercer año consecutivo certificada como uno de los mejores lugares para trabajar con equidad para la comunidad LGBTQ+ 100/100 puntos.



Evaluada como la 2da aseguradora más ética de México de acuerdo con Amitai® y El Financiero, #23 a nivel global.

IDATU: Índice de atención al cliente, medido por la CONDUSEF, el IDATU es medido por segmento.

Retribuimos a  
nuestra sociedad  
y cumplimos  
nuestra  
**ProMeSa**



# Creemos en el impacto positivo que una empresa puede tener en la sociedad.

Como parte de nuestra responsabilidad social, trabajamos arduamente para contribuir al bienestar de la comunidad. Tenemos el compromiso de ser agentes de cambio y de hacer una diferencia positiva en la vida de aquellos a quienes servimos.

Con nuestra alianza con **Save the Children** buscamos mejorar el bienestar psicosocial de niñas y niños mediante el manejo del estrés a través de programas de apoyo basados en las artes.



**Save the  
Children**



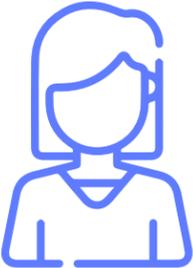
Estados en los que contribuimos a través de nuestra alianza con **Save the Children:**

Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León, Querétaro, Frontera Norte (Tijuana, Mexicali, Ciudad Juárez, Hermosillo y Nogales) y Oaxaca.

Hemos beneficiado a:

Niñas, niños y adolescentes			Personal educativo		Madres, padres, cuidadores
Niñas	Niños	Adolescentes	M	H	
5760	5937	337	516	86	7515

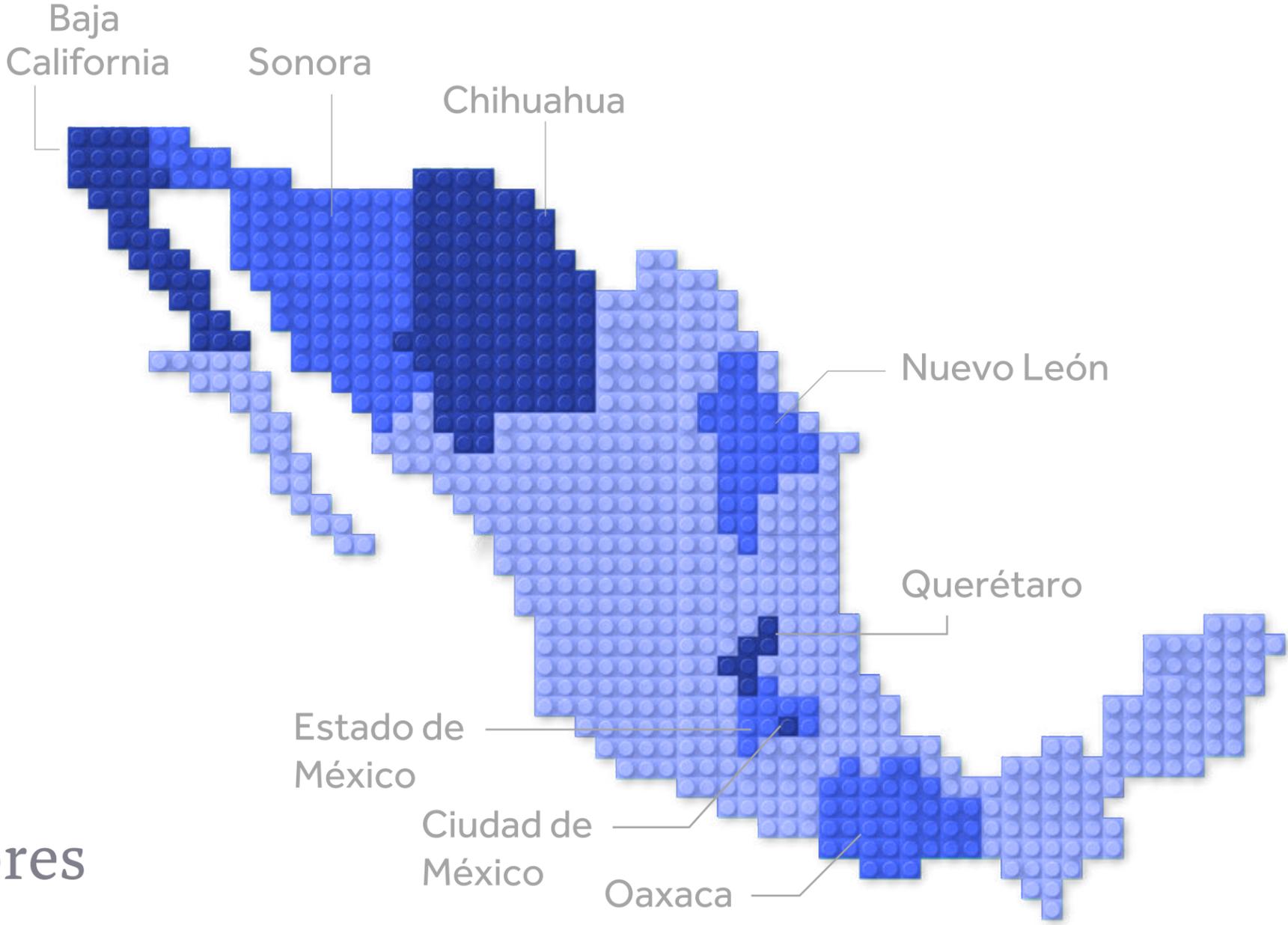
Voluntarios de SMNYL:



41  
Mujeres



19  
Hombres



•Apoyamos a la emergencia por el huracán OTIS mediante donaciones de colaboradores y la empresa.

•Tuvimos 3 voluntariados corporativos, en los que participaron 60 colaboradores y beneficiaron a 151 niñas, niños y adolescentes.



Procuración de fondos OTIS



Orquesta de las emociones



Construyendo historias para la niñez

2023

Alcanzar  
resultados  
extraordinarios

esos

es el reflejo  
de lo que  
somos